

Onderzoek naar de gevolgen van de coronacrisis

De effecten van de coronacrisis zijn groot. Vooral voor de meest kwetsbare groepen, zoals dak- en thuislozen, ongedocumenteerden en mensen die leven in grote armoede. De situatie van het afgelopen jaar heeft gevraagd om vernieuwende ideeën, aanpassingen of geheel andere oplossingen van de organisaties die omzien naar deze groepen.

Projectleiders, medewerkers en vrijwilligers hebben zich dan ook veerkrachtig getoond en hebben hard gewerkt aan oplossingen voor de meest kwetsbare mensen. Kansfonds vindt het belangrijk om te begrijpen wat er in het afgelopen jaar heeft gespeeld en hoe organisaties met de gevolgen van de crisis zijn omgegaan. Op die manier weten we beter wat organisaties nodig hebben om hun werk zo impactvol mogelijk te kunnen blijven uitvoeren. Samen met advies- en onderzoeksbureau Avance heeft Kansfonds een onderzoek uitgevoerd naar de gevolgen van de coronacrisis op de gesteunde organisaties. Uit het onderzoek kwamen drie grote uitdagingen naar voren waar organisaties tegenaanlopen: contact met de doelgroep houden, het blijven inzetten van vrijwilligers en omgaan met minder inkomsten en meer uitgaven.

Met name deze drie uitdagingen werden uitvoerig besproken met een groot deel van de organisaties tijdens een webinar op 7 april 2021. De gedeelde ervaringen en inzichten uit het onderzoek en het webinar zijn hieronder samengevat. Vervolgens delen we per uitdaging ook de tips die organisaties aan elkaar hebben gegeven om met de uitdaging om te gaan. Op de laatste pagina staan handige links weergegeven met een uitbreiding en verdieping van de tips.

Over het onderzoek

Voor het onderzoek werden 217 organisaties in Nederland uitgenodigd die in 2020 reguliere steun ontvingen van Kansfonds. Uiteindelijk deelden 106 organisaties hun ervaringen over het afgelopen jaar. De deelnemende organisaties richtten zich op heel diverse doelgroepen: van kwetsbare wijkbewoners en jongeren tot statushouders, nieuwkomers en dak- en thuislozen.

Gevolgen van de coronacrisis: de effecten op aanpak en activiteiten

Het onderzoek laat zien dat de gevolgen van de coronacrisis de aanpak van vrijwel alle organisaties heeft veranderd in het afgelopen jaar. Gelukkig hoefde slechts een klein deel van de activiteiten volledig stil gezet te worden vanwege de maatregelen en de lockdown. De meeste activiteiten konden dankzij aanpassingen en een flinke dosis veerkracht toch 'coronaproof' plaatsvinden. Dat betekent bijvoorbeeld dat er in kleinere groepen werd gewerkt en nieuwe activiteiten werden bedacht.

Organisaties lieten veel creativiteit zien door met de nieuwe activiteiten beter in te spelen op de urgente behoefte van hun doelgroep op dat moment. Nieuwe activiteiten waren bijvoorbeeld een boodschappendienst voor kwetsbare wijkbewoners, een wenskaartenactie voor nieuwkomers die te maken hadden met eenzaamheid, een speciale inloop voor daklozen en digitale voorleesactiviteiten voor kinderen in kansarme gezinnen.

Stuk voor stuk initiatieven die inspeelden op de behoefte en wat er mogelijk was binnen de geldende maatregelen.

Naast het aanpassen van activiteiten, veranderde ook de verdere werkwijze van organisaties doordat er bijna alleen maar online kon worden gewerkt in het afgelopen jaar. De meeste organisaties zien deze verandering als tijdelijk en kijken ernaar uit om alle werkzaamheden weer fysiek samen te kunnen uitvoeren. Een organisatie die zich richt op kwetsbare wijkbewoners legt uit: “Je kunt niet zomaar een arm om iemand heen slaan. Dat maakt een groot verschil. In de ondersteunende activiteiten moeten we vaak veel online organiseren en dat is heel lastig en vermoeiend.” Maar ook zijn er organisaties die verwachten dat de werkzaamheden in de toekomst permanent veranderen en kansen zien in de combinatie van fysiek en digitaal samenwerken.

Uit het onderzoek kwamen drie grote uitdagingen naar voren waar organisaties tegenaan lopen: contact met de doelgroep houden, het blijven inzetten van vrijwilligers en omgaan met minder inkomsten en meer uitgaven. Deze uitdagingen zijn in het webinar van 7 april uitgebreid besproken met de deelnemende organisaties en worden hieronder toegelicht.

Contact houden met de doelgroep

Het belang van het blijven bereiken van de doelgroep bleek in deze tijd bijzonder groot. Onder alle doelgroepen werd vooral face-to-face-contact gemist. Meer dan de helft van de organisaties heeft dan ook het idee dat doelgroepen door de coronacrisis ondersteuning missen die zij niet kunnen bieden. Ook hier is het grootste probleem dat er een gebrek is aan mogelijkheden om elkaar face-to-face te kunnen ontmoeten.

Bij het blijven bereiken en ondersteunen van de doelgroep stonden in 2020 contact en ontmoeting centraal om eenzaamheid en sociaal isolement te beperken. Dit werd zoveel mogelijk opgelost met thuisbezoekjes of activiteiten in de buitenlucht. Ook betekenisvol waren de ondersteuning van hulpvragen en het bieden van leuke activiteiten. Het blijven delen van positieve en hoopvolle berichten was ook cruciaal in deze tijd van onzekerheid en angst. Een organisatie die zich richt op dak- en thuislozen legt uit hoe zij dat aanpakken: “Zeg nooit: wat we van plan waren kan niet doorgaan. De boodschap moet altijd zijn: we gaan door, maar alleen op een wat andere manier.”

In het webinar en in de enquête deelden organisaties hun ervaringen met contact houden met de doelgroep tijdens de coronacrisis. Lees hieronder wat zij voor tips geven om doelgroepen te blijven bereiken:

Tips voor 'Contact houden met de doelgroep':

- **Wees creatief:** Probeer te denken in mogelijkheden en aan te sluiten bij de wensen van deelnemers. Organiseer vergaderingen en trainingen buiten, zodat er in ieder geval contact is. Andere voorbeelden: raam- of voordeurcoaching, balkongym en buurtcoaches in de wijk.
- **Wees proactief:** Blijf aan de deur langsgaan en het gesprek voeren met kwetsbare deelnemers.
- **Liefde gaat door de maag!** Maaltijden aanbieden of mensen voor of met elkaar laten koken kan een magisch middel zijn om mensen met elkaar te verbinden en om nieuwe mensen aan te trekken.
- **Wees pragmatisch:** Sommige organisaties vragen vrijwilligers voor de deur van hun huis te gaan zitten en mensen aan te spreken voor een praatje. Niet altijd even makkelijk voor vrijwilligers, dus goede ondersteuning is hierbij wel belangrijk.
- **Verruim openingstijden:** Het bieden van meer mogelijkheden voor bezoekers en vrijwilligers om binnen de geldende maatregelen langs te komen op locatie helpt om de betrokkenheid hoog te houden. Overweeg om hier extra financiering voor aan te vragen.

Vrijwillige inzet

Organisaties konden tijdens 2020 rekenen op de steun van nieuwe vrijwilligers. Tegelijkertijd vond er ook uitstroom plaats van oude, vaak ervaren vrijwilligers die in veel gevallen stopten uit angst voor het coronavirus of uit voorzichtigheid. Regelmatig blijkt het inzetten en betrokken houden van vrijwilligers voor organisaties een grote uitdaging. De genoemde redenen daarvoor lopen uiteen:

- **Laten doorgaan van activiteiten vraagt focus:** Organisaties zijn vaak al zwaar belast met het draaiende houden van activiteiten en hebben te weinig tijd of middelen om zich op vrijwilligers te richten.
- **Vrijwilligerscoördinator ontbreekt:** Er is onvoldoende begeleiding beschikbaar om de nieuwe aanwas in goede banen te kunnen leiden.
- **Samenkomen is moeilijk:** Niet alle bezoekers en vrijwilligers kunnen ontvangen worden doordat het samenkomen alleen in kleine groepen kan.
- **Iedereen moet flexibel zijn:** Betaalde medewerkers vinden het soms moeilijk om vrijwilligers te ondersteunen terwijl er zoveel aanpassingen zijn in het werk. De aanpassingen leiden ook vaak tot meningsverschillen over de maatregelen die organisaties moeten treffen en hoe iedereen daarmee om moet gaan.
- **Aanwas kan tijdelijk zijn:** Er wordt gemerkt dat de nieuwe aanwas van vrijwilligers vaker van tijdelijke aard is. Organisaties moeten hier rekening mee houden in het organiseren van activiteiten.

In het webinar en in de enquête deelden organisaties hun ervaringen met vrijwilligersinzet tijdens de coronacrisis. Lees hieronder wat zij voor tips geven om vrijwilligers in te blijven zetten. De tips lossen niet alle uitdagingen op, zo is er bijvoorbeeld juist extra inzet van een coördinator nodig om de tips in de praktijk toe te kunnen passen.

Tips voor 'Vrijwillige inzet':

- **Zoek persoonlijke verbinding op:** Blijf werken aan de persoonlijke band met vrijwilligers door regelmatig contact te houden.
- **Creëer een veilige en prettige werksfeer:** Zet in op een gelijke behandeling van betaalde medewerkers en vrijwilligers. Geef daarbij ook aandacht aan de voorkeuren en wensen van vrijwilligers, en bied training of begeleiding waar nodig.
- **Blijf online inzetten waar het kan:** Trainingen van vrijwilligers online geven kan soms juist goed en efficiënt werken. Je kan gratis online trainingen vinden op de [Movisie Academie](#).
- **Geef ruimte voor nieuwe activiteiten:** Vraag vrijwilligers naar hun eigen ideeën en moedig ze aan activiteiten gezamenlijk tot uitvoering te brengen.

Minder inkomsten, meer uitgaven

Een grote meerderheid van de organisaties (69%) heeft door de coronacrisis in 2020 te maken met afnemende inkomsten. De meest voorkomende oorzaak daarvan is minder sponsoring en donaties (21%) doordat er minder collectes of bijdrages waren vanuit bedrijven of de kerk, en doordat sponsorevenementen niet konden plaatsvinden. Een deel van de organisaties die Kansfonds ondersteunt, haalt bovendien inkomsten uit omzet (17%). Die omzet is afkomstig van bijvoorbeeld verhuur van ruimtes of een kringloopwinkel en die activiteiten gingen vaak niet door. Daarnaast viel ook een deel aan inkomsten weg omdat er minder deelnemers waren voor activiteiten. Dit komt omdat er financieringsafspraken zijn gemaakt gebaseerd op het aantal deelnemers (15%).

Aan de andere kant kampten organisaties in 2020 met hogere kosten. Dit kwam met name door het moeten aanpassen van bestaande activiteiten. De financiële gevolgen voor organisaties waren dan ook groot en leidden tot verschillende problemen. Zo kunnen organisaties niet alle activiteiten meer uitvoeren die ze gepland hadden en is het extra lastig voor initiatieven om juist in deze tijd impact te laten zien. In het webinar benoemden organisaties dat ze zich nog afhankelijker voelen van de coulance van financiers zoals fondsen. Dat blijft vaak spannend omdat het niet altijd duidelijk is hoe financiers omgaan met minder behaalde resultaten. Daarover verantwoordt kost organisaties veel tijd: "We moeten ze continu op de hoogte houden, daar hebben we veel extra uren aan besteed – in uitvoering, verantwoording en aanvragen."

In het webinar en in de enquête deelden organisaties hun ervaringen met minder inkomsten en meer uitgaven tijdens de coronacrisis. Lees hieronder wat zij voor tips geven om met dit probleem om te gaan:

Tips voor 'Minder inkomsten, meer uitgaven':

- **Focus op diepte:** Bereik je minder mensen door de gevolgen van de coronacrisis? Benadruk dan in de communicatie aan fondsen of andere financiers de diepte van je impact. Laat zien wat je juist in deze tijd hebt betekend voor je doelgroep en verzamel daar anekdotes en verhalen over. Extra tip voor als je op zoek bent naar een laagdrempelige methode om maatschappelijke waarde uit te drukken: [MAEX](#) kan helpen bij het communiceren over je impact. Daarnaast kan je ook gebruik maken van [dit impactinstrument](#), ontwikkeld om eenvoudig je impact in kaart te brengen.
- **Vraag concrete en afgebakende hulp:** Met een concrete en afgebakende vraag om hulp vergroot je de kansen. Vraag je van te voren af welke bedrijven aansluiten op je initiatief en overweeg gericht te vragen om donaties in natura. Denk bijvoorbeeld aan een ontbijtactie of een koffie-activiteit.
- **Geef terug op je eigen manier:** Denk creatief na over een manier om iets terug te geven aan een partner of donateur en betrek de kracht van je organisatie hierbij. Een voorbeeld van een 'tegenprestatie' is die van de Koffiebus, die in ruil voor donaties langskomt en koffie serveert.
- **Bespaar op huisvesting:** Ga een open gesprek aan met de eigenaar van het pand over de huurkosten. Onderzoek mogelijkheden voor (tijdelijke) kortingen of vraag naar mogelijkheden voor een flexibeler huurcontract gebaseerd op gebruik.

Meer tips en verder lezen:

- [Movisie: Vrijwillige inzet burgerinitiatieven tijdens de coronacrisis](#)
- [Movisie: Online Tool Wegwijs in de aanpak van eenzaamheid](#)
- [Movisie: Fysieke ontmoeting tijdens de coronacrisis: wanneer wel en niet?](#)
- [Buurtwijs: Balkon en de stoep, de nieuwe ontmoetingsplaatsen](#)
- [Buurtwijs: Verbonden op afstand](#)
- [Movisie Academie: Online aanbod van trainingen](#)

Deze publicatie is tot stand gekomen met input van 106 projectpartners en is samengesteld door Avance en Kansfonds.



avance-